

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Warme- en koude drankenvoorziening ten behoeve van het Openbaar Ministerie
IUC nummer: 202509003

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Eis	Algemene eisen (A)
A.1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in de totale behoefte aan leveringen en dienstverlening zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument.
A.2	Deelnemende dienst zorgt voor de benodigde stroom- en wateraansluitingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een waterslot, voorzien van een terugslagklep. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht. Op de locaties van Deelnemende dienst zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar.
A.3	Inschrijver dient bij inschrijving aan te geven welke automaten, koffieboon/melange, welke soort plantaardige melk en het theeassortiment (merk en soorten) wordt aangeboden in de verificatietest.
A.4	Naar aanleiding van de verificatietest worden alle instellingen van de machine en keuzes vastgesteld. Deze worden opgenomen in de Overeenkomst en jaarlijks gemeten. De prijs van de Inschrijving staat vast en verandert door deze aanpassingen niet. In de verificatietest worden alleen type 1 en 2 getest.
A.5	De Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens de contractperiode een smaaktest uit te voeren. Deze smaaktest bestaat uit minimaal drie rondes met verschillende doseringen, koffieboon/melanges, plantaardige melk opties en theesoorten. Per ronde dient in ten minste één ronde een minimale beoordeling van 7 te worden behaald. Indien deze beoordeling niet wordt behaald, kunnen aanvullende rondes (zoals ronde 4, 5, enzovoort) worden uitgevoerd totdat minimaal een score van 7 is bereikt. De aangepaste dosering, de koffieboon/melange, soort plantaardige melk en het theeassortiment gelden na vaststelling als nieuwe uitgangspunten binnen de Overeenkomst.
A.6	Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de dosering, koffieboon/melange, plantaardige melk opties en het theeassortiment worden aangepast om deze minimale beoordeling te behalen, mag dit geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
A.7	Als er geen mogelijkheid op locatie is en (bij de automaten) geen ruimte aanwezig is voor het lokaal opslaan van losse ingrediënten e.d. dient Opdrachtnemer dit, in overleg met Deelnemende dienst, zelf te verzorgen en te bekostigen. Bijvoorbeeld door het plaatsen van displays. Als er geen mogelijkheid op locatie is en (bij de automaten) geen ruimte aanwezig is voor het lokaal opslaan van losse ingrediënten dan is Opdrachtnemer verplicht om, in overleg met Deelnemende dienst, een duurzame neutrale oplossing op basis van koop aan te bieden. Bijvoorbeeld displays. Deelnemende dienst zal tijdens de implementatieperiode het exacte aantal benodigde oplossingen vaststellen, Opdrachtnemer dient hiervoor een offerte in. Na goedkeuring van de offerte dient de oplossing door de Opdrachtnemer te worden gerealiseerd.

Eis	Warme- en koude drankenvoorziening algemeen
WKDV.1	Bij het aanbieden van Warme- en koude drankenvoorzieningen, dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat bekertjes van verschillende formaten onder het uitgiftepunt van de automaat passen. De hoogte van het uitgiftepunt kan handmatig door de gebruiker worden aangepast om bekertjes van verschillende maten onder het uitgiftepunt te kunnen plaatsen.
WKDV.2	Type 1: De warme- en koude drankenvoorziening dient minimaal het volgende assortiment te leveren: • Vloeibare koe of plantaardige melk;

	• Koffie; • Espresso; • Dubbele espresso; • Cappuccino; • Latte macchiato; • Heet water; • Suiker (met regelbare dosering); • Chocolademelk (cacao). Losse ingrediënten: • Suiker en zoetjes; • Roerstaafjes; • Creamer; • Thee: minimaal 6 soorten thee waarvan 3 hardlopers en 3 seizoensgebonden (theezakjes mogen geen microplastics bevatten); • Sachets cafeïnevrije koffie; • Soep.
WKDV.3	Type 2: De warme- en koude drankenvoorziening dient minimaal het volgende assortiment te leveren: • Vloeibare koe en plantaardige melk; • Koffie; • Espresso; • Dubbele espresso; • Cappuccino; • Latte macchiato; • Heet water; • Suiker (met regelbare dosering); • Chocolademelk (cacao). Losse ingrediënten: • Suiker en zoetjes; • Roerstaafjes; • Creamer; • Thee: minimaal 6 soorten thee waarvan 3 hardlopers en 3 seizoensgebonden (theezakjes mogen geen microplastics bevatten); • Sachets cafeïnevrije koffie; • Soep.
WKDV.4	Type 3: De warme- en koude drankenvoorziening dient minimaal het volgende assortiment te leveren: • Koe- of plantaardige topping; • Koffie; • Espresso; • Cappuccino; • Latte macchiato; • Heet water; • Suiker (met regelbare dosering); • Chocolademelk (cacao); Losse ingrediënten: • Suiker en zoetjes; • Roerstaafjes; • Creamer; • Thee: minimaal 6 soorten thee waarvan 3 hardlopers en 3 seizoensgebonden (theezakjes mogen geen microplastics bevatten); • Sachets cafeïnevrije koffie;

WKDV.5	Alle consumpties dienen minimaal 125cc. te bevatten, m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 60cc.
WKDV.6	Dranken met koffiebonen worden aangeboden met een regelbare sterkte.
WKDV.7	Na gunning wordt in overleg met Opdrachtnemer bepaald welk aantal automaten van het type 1 worden voorzien van vloeibare koemelk of een plantaardig vloeibaar alternatief.
WKDV.8	Na gunning wordt in overleg met Opdrachtnemer bepaald welk aantal automaten van het type 3 worden voorzien van topping koemelk of een plantaardig topping alternatief.
WKDV.9	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden gewisseld tussen verschillende soorten plantaardige vloeibare melk, indien beschikbaar en geschikt. Voor alle aangeboden vloeibare soorten geldt dezelfde prijs.
WKDV.10	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan worden gewisseld tussen verschillende soorten plantaardige topping melk. Voor alle aangeboden topping soorten geldt dezelfde prijs.
WKDV.11	Opdrachtnemer is verplicht bij het aanbieden van hun Warme en koude dranken voorzieningen dat deze zijn voorzien van een wachtstand en/of tijdschakelaar. De automaten moeten uitgeschakeld kunnen worden als niemand er gebruik van maakt. Opdrachtnemer zorgt hierbij dat de warme en koude dranken niet kunnen bederven en veilig blijven voor de medewerkers en of bezoekers. Opdrachtnemer zorgt voor uitschakeling van de automaten op: Werkdagen (ma -vr) van 18:00 - 7:00 uur Weekend (vr -ma) van 18:00 - 7:00 uur. De gebruiker moet deze wachtstand of tijdschakelaar zelf kunnen uitschakelen met één knop.
WKDV.12	De zetcapaciteit van de automaat dient voldoende te zijn voor het aantal gebruikers dat is aangewezen op de Warme- en koude drankenvoorziening en moet de hele dag beschikbaar zijn (07.00 uur – 18.00 uur).
WKDV.13	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt)resten van de vorige consumptie in de volgende consumptie terecht komen (bij voorkeur gescheiden uitgifte/uitloop).
WKDV.14	Alle Warme- en koude drankenautomaten zijn voorzien van een registratiemogelijkheid per consumptie per soort, inclusief heet. en koud water.
WKDV.15	De Warme- en koude drankenvoorzieningen dienen een neutrale uitstraling te hebben. Het is niet toegestaan reclame uitingen (anders dan een klein ingetogen eigen beeldmerk) te plaatsen op de automaten. Indien de warme- en koude drankenautomaten ruimte bieden voor een communicatie-uiting, mag deze uitsluitend na voorafgaand overleg en met goedkeuring van de Deelnemende dienst worden toegepast.
WKDV.16	Het bedieningspaneel van de automaten dient overzichtelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Hieronder wordt ook verstaan dat de automaat geen onnodige geluidsoverlast mag geven, zoals notificaties tijdens het bedienen en uitgeven van dranken. Geluid(notificaties) dienen tijdens het bedienen en uitgeven van dranken in volume te kunnen worden aangepast en/of worden uitgeschakeld. De Warme- en koude drankenautomaten mogen geen geluidsoverlast veroorzaken in aangrenzende werkruimtes. Dit geldt ook voor de geluidsproductie van het zetproces zelf. De keuze voor een consumptie uit de Warme- en koude drankenautomaten is in het Nederlands weergegeven.
WKDV.17	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wanneer de Deelnemende dienst dit eist, de automaten beschikbaar en goed bereikbaar zijn voor mensen met lichamelijke beperking (o.a. rolstoel gebruikers, visueel beperkten) en of verstandelijk beperkten. Opdrachtnemer mag de extra kosten na overleg en met goedkeuring van de Deelnemende dienst in rekening brengen.
WKDV.18	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Warme- en koude drankenvoorzieningen beschikken over voldoende lekcapaciteit om verstoringen en vervuiling te voorkomen.
WKDV.19	De Warme- en koude drankenvoorziening is een losse automaat die geplaatst kan worden op een bestaand meubel van de deelnemende dienst. Indien op de betreffende locatie geen geschikt bestaand meubel aanwezig is, dient Opdrachtnemer in overleg met

	Deelnemende dienst zorg te dragen voor een bijpassende, geïntegreerde onderkast tegen meerprijs.
WKDV.20	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, plaatsen en onderhouden van (koel)voorzieningen voor producten, ingrediënten en toevoegingen en komt voor rekening van Opdrachtnemer. De plaatsing van deze voorzieningen vindt uitsluitend plaats na voorafgaand overleg met en goedkeuring van de Deelnemende dienst.
WKDV.21	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen van een continue en toereikende voorraad van alle ingrediënten en verbruiksartikelen die benodigd zijn voor het functioneren van de Warme- en koude drankenvoorzieningen.
WKDV.22	Opdrachtnemer controleert dagelijks de opslag, netheid en voorraad in het magazijn op basis van optische reinheid. De groepen producten moeten logisch worden gegroepeerd en volgens het FIFO systeem.

EIS	Levering en dienstverlening (L)
L.1	Het gebruiksklaar installeren van de Warme- en koude drankenvoorziening.
L.2	Oude, in de kantoorpanden aanwezige, automaten (zowel gehuurde als gekochte automaten) afkoppelen en verwijderen. Gekochte automaten afleveren bij DRZ.
L.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en herplaatsen van de Warme- en koude drankenvoorzieningen tijdens de contractperiode. Voor verplaatsingen kan door Opdrachtnemer € 150,- excl. btw per interne verplaatsing per machine en € 300,- excl. btw per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening worden gebracht. Verplaatsingen binnen en buiten een gebouw dienen binnen vier (4) weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd.
L.4	Extra (additioneel op het verwachte aantal te plaatsen) automaten worden door Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst uiterlijk binnen 8-10 weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Deelnemende dienst aangegeven plaats en het afgesproken tijdstip.
L.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig is om de service en het onderhoud aan de Warme- en koude drankenvoorziening te garanderen.
L.6	De gevraagde dienstverlening wordt uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren (07.00 tot 18.00 uur), waarbij Opdrachtnemer verstoringen van het werkproces op de locaties tot een minimum beperkt.
L.7	Opdrachtnemer dient de Warme- en koude drankenautomaten schoon te maken, conform HACCP, met een natuurlijk biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel.
L.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de hygiëne van de binnen en buitenzijde van de automaat dagelijks wordt schoongemaakt. De volgende elementen gecontroleerd te worden: Ingrediëntenplateaus/bodemplaat, Producthouders, Uitlooptuitje producthouder, Mengkommen, Slangen, Inspuitstuk water, Residubak, Wanden binnenzijde (incl. deur). Voorkant, uitgiftebak, rooster en zijkanten.
L.9	De omgeving van de automaat (alles < 1 meter ervan) mag niet vervuild zijn. Dit betreft de pantry en vloer, indien aanwezig het meubel waarop de machine staat en het display voor suiker, roerstaafjes en thee indien aanwezig.
L.10	Opdrachtnemer dient er bij de uitvoering van de dienstverlening rekening mee te houden dat er locaties kunnen zijn waar geen mogelijkheid is om te spoelen nabij de automaten. In voorkomend geval dient Opdrachtnemer te werken met wisselsets.
L.11	Opdrachtnemer dient jaarlijks in overleg met Deelnemende dienst elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en de wanden achter de automaat. De schoonmaaksessie wordt door het schoonmaakbedrijf van Deelnemende dienst verzorgd.
L.12	Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van losse ingrediënten in de ter beschikking gestelde ruimten/opbergmogelijkheden.
L.13	Opdrachtnemer is verplicht om minimaal éénmaal per kalenderjaar een audit uit te voeren op de geleverde dienstverlening
L.14	Opdrachtnemer draagt zorg voor een actueel en volledig onderhoudsboekje per geleverd automaattype. Dit onderhoudsboekje dient fysiek aanwezig te zijn bij de automaat.

L.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en beheren van sleutels en bijbehorende sleutellopers ten behoeve van alle geleverde koffieautomaten.
L.16	Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilige installatie, beheer en onderhoud van elektrische apparatuur, uitgevoerd volgens de geldende wet- en regelgeving en algemeen aanvaarde veiligheidsnormen voor laagspanningsinstallaties (zoals NEN 3140 of gelijkwaardig).

EIS	Implementatie (IM)
IM.1	Inschrijver voegt bij de inschrijving een implementatieplan toe. Dit plan beschrijft in hoofdlijnen activiteiten die uitgevoerd moeten worden en bevat minimaal de volgende onderdelen: - Planning implementatie dienstverlening, rekening houdend met het afvoeren van zowel koop als huur automaten bij start uitvoering Overeenkomst; - Zaken die Deelnemende dienst moet aanleveren; - Communicatieplan; - Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van apparatuur en ingrediënten; - Nazorgplan. Na definitieve gunning wordt dit implementatieplan samen met Deelnemende dienst op detailniveau uitgewerkt.
IM.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
IM.3	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten, minimaal 1 keer per week, tijdens de implementatie- en opstartfase.
IM.4	Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

EIS	Storings, klachten en beschikbaarheid (S)
S.1	Opdrachtnemer garandeert een <u>minimale beschikbaarheid van gemiddeld 98%</u> per maand gerekend over alle Warme- en koude drankenautomaten per locatie. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de Warme- en koude drankenautomaten, alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
S.2	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de Warme- en koude drankenautomaten en maakt hiervoor gebruik van een eigen storingsregistratie.
S.3	De beschikbaarheid van de Warme- en koude drankenvoorzieningen wordt gemeten op werkdagen tussen 07.00 uur en 18.00 uur, uitgedrukt in uren per maand afgerond naar boven en neemt dit op in de managementrapportage. Het beschikbaarheidspercentage wordt per locatie als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100.
S.4	Storings aan de automaten moeten zo snel mogelijk (gemeten binnen de kantooruren 07.00 uur tot 18.00 uur) na melding aan de Opdrachtnemer worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten.
S.5	1^e lijns storings moeten binnen 4 uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van melding bij Opdrachtnemer worden opgelost. Dit betekent: - Storings gemeld vóór 13.00 uur dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost. - Storings gemeld na 13.00 uur dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost.
S.6	2 ^e lijns storings (storingen waar een monteur voor moet komen) geldt een termijn van 8 uur, gemeten vanaf het moment van de eerste melding (gemeten binnen de kantooruren 07.00 uur tot 18.00 uur).

S.7	Wanneer de automaat langer dan 2 werkdagen (na de initiële melding) niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende gelijkwaardige oplossing aangeboden te worden. Bij locaties of etages waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met Deelnemende dienst per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit van het bieden van warme en koude dranken te borgen. De contactpersoon van Deelnemende dienst wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht en ontvangt tussentijds een update over de status
S.8	Klachten worden geregistreerd in de management rapportage. Gedurende het kwartaal overleg worden de klachten besproken met de contractmanager.

EIS	Prijs en indexering (PI)
PI.1	Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 3 prijzenblad inzicht in de voor deze Overeenkomst te hanteren prijzen. Alle geoffreerde prijzen zijn inclusief alle kosten, maar exclusief btw.
PI.2	De prijzen staan vast tot 1 juli 2027.
PI.3	3 onderdelen prijs kunnen worden geïndexeerd: 1. Service en onderhoud per automaat per maand. a) Het uitvoeren van preventief en correctief technisch onderhoud; b) Het oplossen van technische storingen; c) Kosten voor implementatie en het organiseren van tussentijdse herijkingstesten (dosering) tijdens de looptijd van de Overeenkomst; d) Voorzieningen voor het presenteren/aanbieden en opslaan van losse ingrediënten bij de automaat; e) Alle voor dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen; f) Coördinatie en aansturing; g) Het meewerken aan gasttevredenheidsonderzoeken door Deelnemende dienst; h) Het meewerken aan kwaliteitsaudits door derden; i) Het verzorgen van managementrapportages; j) Het (dagelijks) verzorgen (reiniging en vullen) van de warme drankenautomaten en ingrediëntenunits; k) Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel. 2. Koffie consumptieprijs. a) Tikprijs voor alle opties uit de automaat die bonen gebruiken inclusief vloeibare koe- en plantaardige melk en koe- en plantaardige topping. 3. Losse ingrediënten; worden afgerekend op daadwerkelijk afname. a) Thee; b) Suiker c) zoetjes; d) Cacao; e) Soep; f) Creamer; g) Roerstaafjes; h) Decaf sachets.
PI.4	De indexcijfers dienen gebaseerd te worden op maart (mutatie t.o.v. voorgaande periode) voor de indexering in juli en op september voor de indexering in januari.
PI.5	Deze prijzen en kosten kunnen vervolgens per 1 januari en/of per 1 juli worden geïndexeerd, waarbij voor <i>service en onderhoud één keer</i> per kalenderjaar kan worden geïndexeerd en voor <i>koffie consumptieprijs en losse ingrediënten tweemaal per kalenderjaar</i> kan worden geïndexeerd.
PI.6	Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 60 dagen voor het moment van indexatie (1 juli of 1 januari) schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement via e-mailadres consumptievedienstverlening@rvo.nl . Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht.

	Indexeringsverzoeken over voorgaande perioden kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend.
PI.7	Indexering – Service en onderhoud: De loonkosten bestaan uit de (dagelijkse) operatingwerkzaamheden (incl. oplossen van eerste lijnstoringen, het uitvoeren van technisch onderhoud en oplossen van tweedelijns storingen). Hier is geen aparte index voor. De indexering vindt plaats aan de hand van de loonindex voor zakelijke dienstverlening. Zie de toelichting hieronder: StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)
PI.8	Indexering – Koffie consumptieprijs en losse ingrediënten: De indexering van de koffie consumptieprijs en de losse ingrediënten vindt plaats aan de hand van de producentenprijsindex voor de groep koffie en thee. Hiervoor is gekozen omdat dit het grootste deel van de ingrediënten uitmaakt. StatLine - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100

EIS	Financiële eisen en facturatie (F)
F.1	Opdrachtnemer is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de website van Helpdesk e-factureren (https://www.helpdesk-efactureren.nl/).
F.2	Facturering geschiedt vanuit één (1) kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Deelnemende dienst.
F.3	Deelnemende dienst vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde producten en/of diensten. Het organisatie-identificatienummer (OIN) van Deelnemer is 00000004000000034000. Het OIN leidt uw factuur automatisch naar onderstaand adres: Openbaar Ministerie Financieel Dienstencentrum SSC DJI-581 Postbus 90829 2509LV DEN HAAG ssc.gvka@dji.minjus.nl
F.4	Opdrachtnemer factureert achteraf per maand per locatie. Per factuur aanleveren; - het totaal aantal verbruikte consumpties (exclusief koud water); - het soort consumpties per locatie/ per machine; - afname losse ingrediënten. - service en onderhoud per locatie.
F.5	Deelnemer behoudt zich het recht voor om 1 x per jaar een accountantscontrole te laten uitvoeren. De accountantsverklaring naar aanleiding van deze controle geeft inzage in of: - de administratie m.b.t. de berekening van het beschikbaarheidspercentage juist en betrouwbaar is. - de administratie van de werkelijke tellerstanden juist en betrouwbaar is en aansluit bij de gefactureerde bedragen. De kosten voor deze accountantscontrole zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.

EIS	Communicatie en rapportage (C)
C.1	Opdrachtnemer dient beschikbaar te zijn voor onderstaande overlegmomenten. Deze vinden plaats tussen Opdrachtgever, Deelnemende dienst en Opdrachtnemer om de resultaten van de KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. Opdrachtnemer zal steeds binnen 1 week na overleg zorgdragen voor schriftelijke verslaglegging.

	Operationeel overleg: Tenminste zes keer per jaar een overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen Opdrachtnemer en de facilitair medewerker van de betreffende locatie. Tactisch overleg: Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen de leveranciers- en contractmanagers van Deelnemende dienst en Opdrachtnemer georganiseerd. Afhankelijk van de agenda sluit ook de productmanager en/of duurzaamheidexpert van de deelnemende dienst aan. Strategisch overleg: Een keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (categoriemanager en contractmanager Categorie) en de Deelnemende dienst.
C.2	Opdrachtnemer dient 1 vaste contactpersoon op operationeel/tactisch/strategisch niveau als aanspreekpunt te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien de vaste contactpersoon wordt vervangen, dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst.
C.3	Per regio is er een vast contact persoon voor operationele issues: Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon en een vaste vervanger op operationeel niveau als aanspreekpunt te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien de vaste contactpersoon wordt vervangen, dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst.
C.4	Managementrapportage (4 x per jaar) Opdrachtnemer draagt zorg voor inzichtelijkheid in actuele gegevens met betrekking tot: - Specificatie van het ingezette en operationele automatenpark bij Deelnemende dienst; - Specificatie uitgevoerd technisch onderhoud (preventief en correctief); - Specificatie van storingen (aantallen en soort) en oplostijd per locatie en per machine; - Specificatie tellerstand per machine, per soort consumptie en kosten; - Specificatie ontvangen en afgehandelde klachten zowel technische klachten als klachten over de dienstverlening; - Gasttevredenheid in overleg met Deelnemende dienst; - Beschikbaarheid. Deze informatie moet binnen twee (2) weken na beëindiging van het kwartaal beschikbaar zijn voor Opdrachtgever en Deelnemende dienst. Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan: - Nader in te richten dashboards vanuit Deelnemende dienst. - tevredenheidsonderzoeken in opdracht van Opdrachtgever/Deelnemende dienst.
C.5	Binnen 1 maand na gunning presenteert Opdrachtnemer een managementrapportage format, in excel, aan de Opdrachtgever en Deelnemende dienst waarin de in eis C.4 opgenomen onderdelen verwerkt zijn.
C.6	Aan kwaliteitsaudits en/of metingen (hygiëne) dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen 3 kalenderdagen haar medewerking verleent, wordt de warme- en koude drankenvoorziening geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring (na het niet verlenen van medewerking of bij het behalen van een onvoldoende) komt dan voor rekening van Opdrachtnemer. Indien er een onvoldoende wordt toegekend, levert Opdrachtnemer binnen uiterlijk 1 maand een verbeterplan aan bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van een her-audit, dan zijn de kosten van deze audit voor Opdrachtnemer. Deelnemende dienst behoudt zich tevens het recht voor om d.m.v. metingen, door een onafhankelijke organisatie, te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen is aangeboden bij Inschrijving, na de verificatietest en na eventueel uitgevoerde herijkingstesten. De uitslag van de onafhankelijke audit is bindend.

C.7	Opdrachtnemer maakt in overleg met contactpersoon van Deelnemende dienst op de verschillende locaties afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek.
C.8	KPI-rapportage (volgens de frequentie zoals aangegeven in bijlage 9 KPI matrix) Opdrachtnemer draagt zorg voor inzichtelijkheid in actuele gegevens met betrekking tot de overeengekomen KPI's. Deze informatie moet binnen 2 weken na beëindiging van de maand/het kwartaal beschikbaar zijn voor Opdrachtgever en Deelnemende dienst.

EIS	Personeel (P)
P.1	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers en/of onderaannemers van Opdrachtnemer dienen: - te beschikken over een geldige verblijfstitel; - een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart); - zich te legitimeren tijdens hun aanwezigheid door middel van de bedrijfspas van de Deelnemende dienst; - verzorgde en herkenbare bedrijfskleding te dragen; - vakkundig te zijn en ervaring te hebben met het werken in bewoonde gebouwen; - de Nederlandse/Engelse taal te beheersen;
P.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende wet- en regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden (CAO, HACCP en andere relevante wet- en regelgeving).
P.3	Medewerkers van Opdrachtnemer of onderaannemers dienen zich te houden aan de per locatie geldende beveiligingsvoorschriften.
P.4	Opdrachtnemer dient bij de aanvang en gedurende de looptijd van de Overeenkomst van de overeenkomst ervoor te zorgen dat van alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie van Opdrachtgever in het bezit zijn van een VOG 41. Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een VOG van een medewerker kunnen tonen. VOG's van over te nemen personeel worden door de huidige Opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. VOG's die ouder zijn dan 5 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst hoeft een VOG niet te worden vernieuwd, tenzij de Opdrachtgever daar (in een individueel geval) om verzoekt. VOG's van nieuw personeel mogen bij aanvang niet ouder zijn dan 12 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

EIS	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (M)
M.1	Koffie, thee en cacao voldoen minimaal aantoonbaar aan de eisen van Fairtrade, of een gelijkwaardig keurmerk.
M.2	Opdrachtnemer is op grond van deze Overeenkomst verplicht periodiek te rapporteren. Deze rapportage vindt plaats conform bijlage 9 KPI matrix en maakt integraal onderdeel uit van de managementrapportage.
M.3	Opdrachtnemer en Deelnemer werken gezamenlijk aan het vaststellen en door ontwikkelen van een <u>groeipad</u> , gebaseerd op de inzichten uit het KPI matrix.
M.4	Opdrachtnemer waarborgt dat alle aangeleverde claims, impactprojecten en samenwerkingen die worden genoemd in het kader van deze aanbesteding betrekking hebben op de relevante ketens en herkomstlanden en dat deze informatie (extern) verifieerbaar is. Indien er twijfel bestaat over de verifieerbaarheid van deze informatie, is Opdrachtnemer verplicht volledige medewerking te verlenen aan een externe audit. De kosten voor deze audit komen voor rekening van Deelnemende dienst.
M.5	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van Deelnemende dienst dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.

M.6	Opdrachtnemer zamelt koffiedroes in op centrale plekken die door Deelnemende dienst zijn aangegeven.
M.7	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
M.8	Opdrachtnemer dient jaarlijks een optimalisatieplan voor een efficiëntere inzet van het automatenpark aanleveren, waarbij ook de capaciteit van de automaten wordt betrokken. Met efficiënter wordt bedoeld: optimale inzet van automaat voor de behoefte van de gebruiker.
M.9	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op het totaal aantal in te zetten uren. Als dit niet mogelijk is, kan ook 5% van de loonsom als eis aangehouden worden. De Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar te rapporteren over de uitvoering van social return. Rapportage kan plaatsvinden op basis van een loonadministratie (bij rapportage van uren) of facturen (bij rapportage van bedrag). De Opdrachtnemer kan gebruik maken van bestaande methodieken en/of registratiesystemen.
M.10	Met het toepassen van internationale sociale voorwaarden (ISV) richt de Rijksoverheid zich op het voorkomen en aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen. Het ISV-criterium zoals onderstaand opgenomen in zes stappen, is vertaald naar de toepassing voor WKDV in bijlage 8 ISV. • Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen • Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu • Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen • Monitor de praktische toepassingen en resultaten • Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt • Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)